



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Imagen Corporativa de la Municipalidad Provincial de Contumazá -  
Cajamarca en el año 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR.

Alberto Alonso Lázaro Chigne

ASESORA METODÓLOGA:

Dra. Olenka Ana Catherine Espinoza Rodríguez

ASESOR ESPECIALISTA

Mg. Gustavo Ugarriza Gross


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

TRUJILLO- PERU

2018

**Página del Jurado**



---

Dra. Olenka Ana Catherine Espinoza Rodríguez  
Presidente



---

Mg. Gustavo Ugarriza Gross  
Secretaria



---

Mg. Francisco Vigo López  
Vocal

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto de investigación principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Alberto Lázaro Figueroa y Milena Chigne Cotrina, por el gran apoyo incondicional durante el tiempo que escribía esta tesis.

A mi novia Lourdes y a mi hija Amy Valentina quienes fueron mi razón para terminar mi carrera profesional.

A mi familia que con un granito de arena me apoyaron en terminar esta tesis, Jorge, Magaly, Nelly, Rosa, Pedro y Alejandra y en especial a mis abuelos Rosas y Agustín que me guían desde el cielo.

A mis maestros que nunca desistieron al enseñarme, aun sin importar que muchas veces no ponía atención en clase, a ellos que continuaron depositando su confianza en mí.

A todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes se lo debo por su apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

A mis docentes,  
por su apoyo académico  
y su inconmensurable paciencia

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo Alberto Alonso Lázaro Chigne con DNI N° 71203715, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo. Asimismo, autorizo a la Universidad Cesar Vallejo a publicar mi tesis en caso lo crea conveniente.

Trujillo, 7 Julio del 2018



Alberto Alonso Lazaro Chigne

Dni:71203715

## **Presentacion**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las disposiciones vigentes para la obtención de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, someto a vuestra consideración la presente tesis titulada Imagen Corporativa de la Municipalidad Provincial de Contumazá -Cajamarca en el año 2018.

Esperando que el presente sea de vuestra aprobación.

Atentamente

El autor

## Índice

Página del Jurado.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>	ii
Dedicatoria.....		iii
Agradecimiento .....		iv
Declaratoria de autenticidad .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
Presentacion.....		vi
Índice .....		vii
Resumen .....		viii
Abstract.....		ix
I. Introducción.....		11
1.1.Realidad problemática .....		11
1.2.Trabajos previos.....		13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....		18
1.4 Formulación del problema .....		27
1.5 Justificación del estudio.....		27
1.6 Hipótesis .....		27
1.7 Objetivos.....		28
II. Método .....		30
2.1 Diseño de Investigación.....		30
2.2 Variables y Operalización de variables .....		31
2.3 Población y Muestra .....		33
2.4Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....		34
2.5 Métodos de análisis de dato.....		35
2.6 Aspectos Éticos.....		35
III.Resultados.....		37
IV. Discusión de resultados .....		61
V. Conclusiones.....		65
VI. Recomendaciones .....		67
VII.Propuesta.....		69
VIII. Referencias .....		75
Anexos.....		

## **Resumen**

El presente estudio tuvo por objetivo determinar la imagen corporativa de la Municipalidad Provincial de Contumazá-Cajamarca 2018. El tipo de investigación no experimental, cuyo diseño fue descriptivo. La población estuvo conformada por los habitantes del distrito de Contumazá-Cajamarca con una muestra de 347 usuarios. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario conformada por 22 ítem respectivamente para medir la imagen corporativa de la Municipalidad. Se evidencia una mala percepción de la población estudiada acerca de la imagen corporativa de la Municipalidad Provincial de Contumazá-Cajamarca 2018, por tanto se comprueba la hipótesis La imagen corporativa de la Municipalidad Provincial de Contumazá-Cajamarca es mala.

Palabras clave: Imagen corporativa, Municipalidad.



## **Abstract**

The objective of this study was to determine the corporate image of the Provincial Municipality of Contumazá-Cajamarca 2018. The type of non-experimental research, whose design was descriptive. The population was conformed by the inhabitants of the district of Contumazá-Cajamarca with a sample of 347 users. The technique of the survey and the instrument of the questionnaire formed by 22 items were applied respectively to measure the corporate image of the Municipality. There is evidence of a bad perception of the population studied about the corporate image of the Provincial Municipality of Contumazá-Cajamarca 2018, therefore the hypothesis is verified. The corporate image of the Provincial Municipality of Contumazá-Cajamarca is bad .

Keywords: Corporate image, Municipality.